REVISTA IURIS DICTIO PERÚ

LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Etapas del proceso de gestión de reclamos en las entidades públicas

[THE MANAGEMENT OF CLAIMS IN THE PUBLIC ADMINISTRATION - Stages of the claims management process in public entities]

José María Pacori Cari

Maestro en Ciencias Políticas y Derecho Administrativo por la Universidad Nacional de San Agustín. Miembro de la Asociación Argentina de Derecho Administrativo. Socio de la Asociación Española de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Columnista en el Suplemento "La Gaceta Jurídica" del Diario La Razón en Bolivia. Fue Catedrático de Derecho Administrativo en la Universidad La Salle del Perú; Catedrático de Derecho del Trabajo, Derecho de la Seguridad Social y Derecho Comercial en la Universidad José Carlos Mariátegui del Perú. Miembro del Ilustre Colegio de Abogados de Arequipa en el Perú. Docente de LP el portal jurídico del Perú. Member of Law Council of Australia

***Resumen**. Se ofrece al lector un análisis jurídico administrativo del sistema de gestión de reclamos como parte de la modernización del Estado, estableciendo los responsables de este sistema administrativo que deben observar las etapas de registro, atención, respuesta y notificación de los reclamos que realizan los ciudadanos.*

***Abstract**. The reader is offered an administrative legal analysis of the claims management system as part of the modernization of the State, establishing those responsible for this administrative system who must observe the stages of registration, attention, response and notification of claims made by citizens.*

Palabras Clave: Reclamo – Libro de Reclamaciones – Gestión pública

Keywords: Complaint - Complaint Book - Public Management

Recibido 01/01/2023
Aprobado 07/01/2023

Bona fides quae in contractibus exigitur aequitatem summam desiderat[1]. El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, *ergo*, las entidades públicas tienen la obligación de defender los intereses de los usuarios de los servicios públicos, conforme lo establece el artículo 65 de la Constitución Política del Perú que indica

[1] La buena fe que se exige en los contratos requiere suma equidad

Editorial Legal Affairs – Lima, Perú

"El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población".

La mejor atención a la ciudadanía es parte del proceso de modernización de la gestión del Estado conforme al artículo 4 de la Ley 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado – que indica

"El proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos"

Entre otros, la mejora de la calidad de la prestación de bienes y servicios coadyuvando al cierre de brechas es la acción que sustenta el proceso de modernización de la gestión del Estado[2]. De esta manera, el sistema administrativo de modernización de la gestión pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios[3].

Una mejor prestación de servicios públicos, implica la participación de los ciudadanos en su control, esto es, la democracia participativa que se concreta con la existencia de mecanismos de participación que establece el Estado a favor de los ciudadanos, conforme al artículo 8 de la Ley 27658 que indica

"El Estado debe promover y establecer los mecanismos para lograr una adecuada democracia participativa de los ciudadanos, a través de mecanismos directos e indirectos de participación".

La administración pública está orienta al servicio de la persona conforme al artículo 1, primer párrafo, del Decreto Supremo 030-2002-PCM – Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado – que indica

"Toda entidad de la Administración Pública Central está orientada al servicio de la persona. En ese sentido, la organización y toda actividad de la entidad deberá dirigirse a brindar un mejor servicio y al uso óptimo de los recursos estatales, priorizando permanentemente el interés y bienestar de la persona".

1. PRINCIPIOS DE LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

El Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública se rige bajo los siguientes principios[4]:

a. Orientación al ciudadano. Las intervenciones de las entidades públicas, según su naturaleza, se diseñan e implementan a partir de la identificación de las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

b. Orientación a resultados. Las entidades realizan intervenciones públicas para resolver un problema público o de gestión interna y evalúan sus resultados para mejorar sus bienes, servicios o regulaciones.

[2] Cfr. Artículo 5 Ley 27658, Perú
[3] Cfr. Artículo 5-A Ley 27658, Perú
[4] Cfr. Artículo 3 Decreto Supremo 123-2018-PCM, Perú

c. Eficacia y eficiencia. Las entidades públicas orientan su actuación hacia el logro de objetivos institucionales y el manejo racional y óptimo de los recursos, eliminando la duplicidad o superposición de competencias, funciones y atribuciones.

d. Flexibilidad. Las entidades públicas adaptan su organización y procesos para responder oportunamente a la heterogeneidad y coyunturas propias del entorno donde intervienen.

e. Simplicidad y armonización. Las entidades públicas que establecen reglas para el funcionamiento y gestión de la administración pública, lo hacen buscando la simplicidad en las reglas y su operación armónica con las regulaciones emitidas por otras entidades rectoras de políticas y sistemas.

f. Reconocimiento de la heterogeneidad. Al legislar sobre el funcionamiento, operación y gestión de las entidades públicas se reconoce la heterogeneidad de las mismas, procurando la razonabilidad de las exigencias que se imponen a la administración.

La calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad. Están dirigidas, según corresponda, a conocer las necesidades de las personas a las que atiende la entidad, ampliar, diversificar o asociar los canales de atención, establecer estándares de calidad, utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio[5].

2. GESTIÓN DE RECLAMOS

El cambio sustancial que opera es que tradicionalmente las reclamaciones dentro de las entidades públicas se orientaron hacia una obligación de registro y no hacia la gestión y resolución de este[6].

Se está desarrollando una plataforma digital como soporte al proceso de gestión de reclamos, que permite el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos; así como, a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades[7].

La gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas tiene por **finalidad** identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios[8].

La gestión de reclamos en la administración pública es de aplicación obligatoria para las entidades públicas que prestan bienes y servicios de información, orientación, atención de

[5] Cfr. Artículo 8 Decreto Supremo 123-2018-PCM, Perú
[6] Exposición de Motivos del Decreto Supremo que establece disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública, Perú
[7] Exposición de Motivos del Decreto Supremo que establece disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública, Perú
[8] Cfr. Artículo 2 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú

trámites u otros a los ciudadanos, en el marco de sus atribuciones y competencias legalmente asignadas[9].

3. ÁMBITO SUBJETIVO DE APLICACIÓN

Las entidades públicas a las que se les aplica obligatoriamente la gestión de reclamos son las siguientes[10]:

a. El Poder Ejecutivo: Los Ministerios, Organismos públicos y demás entidades con calidad de pliego presupuestal.
b. El Poder Judicial y el Congreso de la República.
c. Los organismos constitucionalmente autónomos.
d. El Seguro Social de Salud - EsSalud.
e. Las Universidades Públicas.
f. Los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales.
g. Las mancomunidades regionales y municipales.
h. Los programas y proyectos especiales.
i. Las demás entidades que forman parte de la estructura del Estado y que ejercen potestades administrativas, y, *ergo*, su accionar se encuentra sujeto a normas de derecho público.

En la gestión de reclamos en la administración pública, las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional del Perú tienen el mismo tratamiento que las entidades públicas[11].

Se encuentran fuera del alcance de la gestión de reclamos en la administración pública los reclamos que se deriven de los servicios de salud que se sujetan a las disposiciones del Decreto Supremo 002-2019-SA por el que se aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas[12].

La gestión de reclamos en la administración pública es de aplicación para el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE y las empresas bajo su ámbito que no cuenten con normativa especial que regule un procedimiento específico de atención de los reclamos que le son presentados en el ámbito de su competencia[13].

Se encuentran fuera del alcance de la gestión de reclamos en la administración pública, las empresas en liquidación bajo el ámbito de FONAFE[14].

Las entidades o empresas que cuentan con normativa especial en gestión de reclamos en el marco de las disposiciones de protección y defensa del consumidor, del sistema financiero y de seguros y de los servicios públicos regulados; pueden aplicar de manera supletoria la

[9] Cfr. Artículo 3 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[10] Cfr. Artículo 3, numeral 3.1, Decreto Supremo 054-2018-PCM, Perú
[11] Cfr. Artículo 3 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[12] Cfr. Artículo 3 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[13] Cfr. Artículo 3 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[14] Cfr. Artículo 3 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú

gestión de reclamos en la administración pública, en lo que resulte pertinente y en tanto no contravengan lo dispuesto por su propia normativa especial[15].

Las entidades o empresas que se encuentran excluidas del ámbito de aplicación de la gestión de reclamos en la administración pública, les corresponden informar anualmente a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, los reclamos que les hayan sido presentados para su atención bajo la normativa que les aplique, conforme a lo que establezca la Secretaría de Gestión Pública[16].

4. RECLAMO

El reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio[17].

De manera enunciativa, el reclamo puede versar sobre los siguientes aspectos: (i) trato profesional durante la atención; (ii) información (iii) tiempo de atención, (iv) acceso a la prestación de los bienes y servicios (v) resultado de la gestión o atención, (vi) confianza de la entidad ante las personas[18].

5. LIBRO DE RECLAMACIONES

La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina “Libro de Reclamaciones”, la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades[19].

Las entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo[20].

El acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital, se realiza a través de la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE (www.gob.pe)[21].

En el caso de aquellas entidades que aún no han migrado su página web institucional a la Plataforma GOB.PE, deben asegurar el acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital desde la referida página web institucional, en tanto dure el periodo de migración correspondiente[22].

[15] Cfr. Artículo 3 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[16] Cfr. Artículo 3 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[17] Cfr. Artículo 4 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[18] Cfr. Artículo 4 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[19] Cfr. Artículo 5 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[20] Cfr. Artículo 5 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[21] Cfr. Artículo 5 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[22] Cfr. Artículo 5 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú

En el caso de las entidades de la Administración Pública que no cuenten con las condiciones tecnológicas, el Libro de Reclamaciones, por excepción, se constituye en versión física y permite el registro de los reclamos[23].

El registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital se realiza en un formato al que se le asigna un código correlativo[24].

Corresponde un único Libro de Reclamaciones por cada entidad, independientemente del número de sedes o el uso de su versión física o digital[25].

En el caso de reclamos vinculados con bienes o servicios, según corresponda, prestados por diversas entidades públicas a través de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) y Ventanillas Únicas, los reclamos son registrados en el Libro de Reclamaciones de la entidad administradora a cargo de la Plataforma MAC y Ventanilla Única, según sea el caso[26].

5.1. Difusión del libro de reclamaciones. Corresponde a cada entidad de la Administración Pública informar a las personas sobre la existencia del Libro de Reclamaciones y el proceso de atención de los reclamos[27].

Se debe difundir en lugares accesibles y visibles la existencia del Libro de Reclamaciones de las entidades de la Administración Pública, el derecho que poseen las personas para solicitarlo cuando lo consideren conveniente, el horario y plazo de atención[28].

Las entidades públicas que reciben reclamos quedan prohibidas de diseñar, desarrollar y/o implementar un Libro de Reclamaciones en su versión digital, propio o particular, como soporte al proceso de gestión de reclamos[29].

En el caso de aquellas entidades que no cuenten con las condiciones tecnológicas para recibir los reclamos presentados a través de la Plataforma GOB.PE, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros deriva el reclamo a la entidad competente y supervisa su atención y respuesta correspondiente[30].

5.2. Archivo del Libro de reclamaciones. Las entidades son responsables del archivo y custodia del Libro de Reclamaciones en su versión física, de acuerdo con las normas del Sistema Nacional de Archivos; en el caso del Libro de Reclamaciones en su versión digital, la plataforma digital mantiene la información de los reclamos tramitados por esta vía por el plazo de tres (3) años[31].

6. RESPONSABLES EN LA GESTIÓN DE RECLAMOS

Cuando una persona comunica o informa la ocurrencia de un incidente que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido, corresponde a las entidades de la Administración

[23] Cfr. Artículo 5 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[24] Cfr. Artículo 5 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[25] Cfr. Artículo 5 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[26] Cfr. Artículo 5 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[27] Cfr. Artículo 11 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[28] Cfr. Artículo 11 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[29] Cfr. Cuarta Disposición Complementaria Final Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[30] Cfr. Quinta Disposición Complementaria Final Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[31] Cfr. Artículo 18 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú

Pública procurar su solución, de forma inmediata y de manera previa al registro del reclamo[32]. Al ser la gestión de reclamos, un sistema administrativo requiere de autoridades administrativas que intervengan en su correcto desarrollo. Estas autoridades son:

6.1. Presidencia del Consejo de Ministros. Corresponde a la Presidencia del Consejo de Ministros, **a través de la Secretaría de Gestión Pública**, lo siguiente[33]:

a) Proponer o aprobar, según corresponda, las disposiciones complementarias que resulten necesarias para el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo 007-2020-PCM - Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
b) Conducir, implementar y desplegar el proceso de gestión de reclamos, así como administrar la plataforma digital "Libro de Reclamaciones".
c) Monitorear y evaluar el proceso de gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, así como su vinculación con la identificación e implementación de oportunidades de mejora de la prestación de los bienes y servicios, en el marco del modelo para la gestión de la calidad de servicios en el sector público.
d) Evaluar el cumplimiento de las disposiciones del Decreto Supremo 007-2020-PCM - Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública - por parte del Responsable del proceso de gestión de reclamos.
e) Brindar asistencia técnica a las entidades de la Administración Pública y ciudadanos en la implementación y ejecución del proceso de gestión de reclamos.
f) Realizar talleres de capacitación y difusión al personal de las entidades públicas sobre el proceso de gestión de reclamos para su debida aplicación, de acuerdo con el cronograma que apruebe.
g) Promover la articulación entre las entidades públicas frente a problemas sistémicos.
h) Establecer los mecanismos que permitan resolver las contingencias, conflictos, controversias o problemas que surjan durante la ejecución del proceso de gestión de reclamos que afecten su continuidad; así como, interpretar las disposiciones del Decreto Supremo 007-2020-PCM - Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.

Corresponde a la Presidencia del Consejo de Ministros, **a través de la Secretaría de Gobierno Digital**, lo siguiente[34]:

a) Liderar el diseño de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", con base en los requerimientos funcionales que define la Secretaría de Gestión Pública.
b) Implementar, desarrollar, desplegar y dar mantenimiento a la plataforma digital "Libro de Reclamaciones".
c) Capacitar a la Secretaría de Gestión Pública sobre la administración y funcionalidades de la plataforma digital.
d) Brindar soporte técnico para resolver incidentes tecnológicos y contingencias que afecten o puedan afectar la disponibilidad y funcionamiento de la plataforma digital, así como también aspectos relacionados a los controles de acceso lógico.

[32] Cfr. Artículo 12 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[33] Cfr. Artículo 6 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[34] Cfr. Artículo 6 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú

e) Brindar el respaldo tecnológico, la interoperabilidad, datos, arquitectura, seguridad e identidad digital necesarios para la implementación, escalabilidad, sostenibilidad y funcionamiento de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", cuando corresponda.
f) Garantizar la interoperabilidad de los sistemas informáticos a fin de asegurar el intercambio de información.

6.2. Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad. La máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene las siguientes responsabilidades[35]:

a) Garantizar el cumplimiento de las disposiciones del Decreto Supremo 007-2020-PCM, asegurando los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos.
b) Garantizar la infraestructura tecnológica y demás condiciones requeridas, cuando exista la obligación de utilizar la plataforma digital administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros.
c) Garantizar el acceso de las personas al Libro de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE; por lo menos, en un equipo informático en cada sede de la entidad; salvo que no cuenten con las condiciones tecnológicas requeridas.
d) Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como Responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital.
e) Evaluar los resultados del proceso de gestión de reclamos, procurando la implementación de acciones de mejora continua a los procesos de gestión interna o a la prestación de bienes y servicios que brinda la entidad pública, en el marco del modelo para la gestión de la calidad de servicios en el sector público.

6.3. Responsable del proceso de gestión de reclamos. Corresponde al Responsable designado, gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones según corresponda, en la entidad y sus canales de atención; coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas de la entidad; y, mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la entidad[36].

De considerarlo pertinente, el Responsable del proceso de gestión de reclamos puede delegar, total o parcialmente, en el o los encargados por sede, las acciones que le corresponden dentro del proceso de gestión de reclamos; debiendo brindarles la respectiva asistencia técnica respecto de dicho proceso[37].

[35] Cfr. Artículo 7 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[36] Cfr. Artículo 8 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[37] Cfr. Artículo 8 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú

Corresponde al Responsable del proceso de gestión de reclamos, registrar en la plataforma digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en cada sede[38].

En el caso de las entidades de la Administración Pública que cuenten únicamente con el Libro de Reclamaciones en su versión física o que utilicen un sistema informático propio o particular debidamente autorizado por la Presidencia del Consejo de Ministros, corresponde al Responsable del proceso de gestión de reclamos, informar a la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en cada sede[39].

6.4. Los encargados de la entidad en cada una de sus sedes. Corresponde a los encargados por sede, la atención de incidentes, asegurar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda; así como brindar información y asistencia técnica a las personas que desean presentar su reclamo[40].

6.5. Funcionarios y servidores civiles. Todos los funcionarios y servidores civiles de la entidad pública, de manera conjunta con el Responsable del proceso de gestión de reclamos, tienen el deber de atender los reclamos presentados para garantizar la oportunidad e idoneidad de las respuestas a los mismos[41].

6.6. Rol de la Contraloría General de la República. La Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de cada entidad de la Administración Pública, es la competente para verificar que las entidades cumplan con garantizar la disponibilidad y acceso al Libro de Reclamaciones sea su versión digital o física, con el plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos; así como, la gratuidad durante todo el proceso de gestión del reclamo[42].

7. ETAPAS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

El proceso de gestión de reclamos tiene las siguientes etapas[43]:

7.1. Registro del reclamo. Las personas tienen derecho a registrar un reclamo en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, independientemente de si el incidente fue o no solucionado por la entidad; el reclamo presentado en lengua originaria no puede ser rechazado[44].

El registro del reclamo, y en general todo el proceso de gestión del reclamo, es de carácter gratuito y no genera costo alguno a la persona que lo presente[45].

La entidad debe brindar orientación y asistencia técnica durante el registro del reclamo. De identificar que no se trata de un reclamo bajo los alcances del Decreto Supremo 007-2020-

[38] Cfr. Artículo 8 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[39] Cfr. Artículo 8 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[40] Cfr. Artículo 9 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[41] Cfr. Artículo 10 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[42] Cfr. Artículo 11 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[43] Cfr. Artículo 13 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[44] Cfr. Artículo 15 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[45] Cfr. Artículo 15 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú

PCM, las entidades comunican a la persona sobre las vías de tramitación que tienen a su disposición, según cada caso en particular[46].

El reclamo debe contener información clara y suficiente sobre los datos personales de quién recibió la atención, bien o servicio, y en general de la situación que da lugar al reclamo, según el formato de registro en su versión física y digital[47].

Las personas pueden complementar el registro de su reclamo presentando los medios o documentos que estimen pertinentes para facilitar la evaluación por parte de la entidad. El registro del reclamo no puede ser rechazado por no estar acompañado de medios o documentos que lo sustenten[48].

Las entidades de la Administración Pública proporcionan de manera inmediata, una copia del registro del reclamo consignado en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, a la persona que lo presenta[49].

En el caso que una entidad pública obligada a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital haya recibido un reclamo registrado en un medio distinto a este, corresponde que el Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos traslade de manera clara y precisa la información a través de los medios disponibles que permitan su inclusión en la plataforma digital, incluyéndose la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente[50].

El traslado de la información debe realizarse en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibido el reclamo[51].

7.2. Atención y respuesta del reclamo. Registrado el reclamo este debe ser atendido para luego ser resuelto

7.2.1. Derivación del reclamo. El Responsable del proceso de gestión de reclamos cuenta con un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo, para efectuar las siguientes acciones[52]:

a) Determinar si el bien o servicio objeto de reclamo se encuentra bajo las disposiciones del Decreto Supremo 007-2020-PCM y si la entidad es competente para atender el reclamo[53].

En caso la evaluación efectuada determina que no corresponde su tramitación bajo los alcances del Decreto Supremo 007-2020-PCM o la entidad no es competente, se efectúa la derivación interna o externa, según corresponda, y se notifica de dicha situación a la persona que presentó el reclamo. En este último caso, la entidad pública que recibe el reclamo continúa con su trámite, incorporando la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente[54].

[46] Cfr. Artículo 15 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[47] Cfr. Artículo 15 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[48] Cfr. Artículo 15 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[49] Cfr. Artículo 15 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[50] Cfr. Artículo 15 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[51] Cfr. Artículo 15 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[52] Cfr. Artículo 16 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[53] Cfr. Artículo 16 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[54] Cfr. Artículo 16 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú

En el caso de que se haya registrado quejas o denuncias en el Libro de reclamaciones en su versión física o digital, la unidad de organización competente de atender quejas o denuncias en la entidad pública, continúa con su trámite bajo el procedimiento legal establecido o que se establezca[55].

El plazo de treinta (30) días hábiles para que la entidad competente atienda y resuelva el reclamo comienza a computarse desde el día siguiente de su recepción[56]; es decir, el plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital[57].

b) En caso la evaluación efectuada determina que corresponde su tramitación en la entidad, debe verificar que la información consignada en el formato de registro sea la necesaria y cuente con los datos esenciales o campos obligatorios que permitan atender el reclamo[58].

De determinar que se cuenta con la información necesaria, deriva el reclamo a la unidad de organización cuyo bien o servicio ha sido objeto de reclamo[59].

De determinar que no se cuenta con la información necesaria para atender el reclamo, se otorga a la persona un único plazo de dos (2) días hábiles para que subsane la omisión detectada o aquella información que no sea legible, en cuyo caso se suspende el plazo de atención y respuesta. De incumplir con lo requerido en dicho plazo, el reclamo se archiva, pudiendo la persona interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa[60].

c) En el caso de reclamos vinculados con bienes o servicios, según corresponda, prestados por diversas entidades públicas a través de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) y las Ventanillas Únicas, los reclamos son derivados por la entidad administradora a la entidad pública cuyo bien o servicio es objeto de reclamo[61].

7.2.2. Respuesta del reclamo. La unidad de organización de la entidad pública cuyo bien o servicio ha motivado el reclamo, es la responsable de dilucidar los hechos, analizar los medios aportados y proyectar la respuesta al reclamo[62].

Dicho proyecto de respuesta es remitido al Responsable del proceso de gestión de reclamos, para su evaluación y posterior notificación a la persona[63].

En el caso de reclamos vinculados con bienes o servicios, según corresponda, prestados por diversas entidades públicas a través de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) y las Ventanillas Únicas, dicha respuesta es proyectada por la entidad pública cuyo bien o

[55] Cfr. Artículo 16 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[56] Cfr. Artículo 16 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[57] Cfr. Artículo 14 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[58] Cfr. Artículo 16 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[59] Cfr. Artículo 16 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[60] Cfr. Artículo 16 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[61] Cfr. Artículo 16 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[62] Cfr. Artículo 16 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[63] Cfr. Artículo 16 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú

servicio es objeto de reclamo, quien la deriva a la entidad administradora para que verifique que la respuesta atiende todos los aspectos del reclamo[64].

La respuesta determina si el reclamo es aceptado o denegado[65]:

a) Aceptado. Para los casos en los cuales de manera sustentada se acoge el reclamo de la persona. En este caso, de corresponder, se señalan adicionalmente las medidas correctivas a adoptar. De manera excepcional, y conforme a la evaluación del reclamo presentado, se puede establecer medios de restitución del bien o servicio.

b) Denegado. Para los casos en los que de manera sustentada se deniega el reclamo presentado por la persona.

Durante la atención y formulación de la respuesta, pueden suscitarse las siguientes situaciones[66]:

a) Acumulación de reclamos en trámite. El Responsable del proceso de gestión de reclamos puede disponer la acumulación de reclamos para que sigan un mismo trámite y se emita una única respuesta cuando se trate de reclamos presentados por una misma persona que coincidan en la entidad pública y sede, fecha del evento, y descripción del evento; independientemente si los motivos del reclamo son distintos; los reclamos se acumulan y referencian al reclamo de mayor antigüedad.

b) Duplicidad de reclamos resueltos. Existe duplicidad cuando dos (2) reclamos son presentados por una misma persona y coinciden en la entidad pública, sede, fecha del evento, descripción del evento y motivo del reclamo, y esta situación se dé siempre que el reclamo más antiguo ya haya sido notificado y el nuevo reclamo se encuentre en proceso de atención; en este caso, el Responsable del proceso de gestión procede a archivar el nuevo reclamo, comunicando dicha situación a la persona en un plazo de cinco (5) días hábiles posterior al archivo.

c) Desistimiento del reclamo. Hasta antes de la notificación de la respuesta, la persona puede desistirse de continuar con el reclamo, dejando constancia de dicha situación; ante ello, el Responsable del proceso de gestión procede a archivar el reclamo.

7.3. Notificación de la respuesta. El responsable del proceso de gestión de reclamos notifica la respuesta del reclamo a partir del día siguiente de expedida la misma, en el domicilio físico que la persona haya consignado en su reclamo o en la sede de la entidad, de haberse solicitado, con lo cual se agota el proceso de gestión de reclamos[67].

En caso la persona haya autorizado se le notifique mediante correo electrónico o a través del servicio de mensajes cortos (SMS), esta se dará de manera automática el mismo día de expedida la respuesta[68].

[64] Cfr. Artículo 16 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[65] Cfr. Artículo 16 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[66] Cfr. Artículo 16 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[67] Cfr. Artículo 17 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[68] Cfr. Artículo 17 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú

La notificación en el domicilio indicado por la persona, se realiza por única vez. De haberse registrado un domicilio fuera del territorio nacional, la notificación se efectúa al correo electrónico consignado en el formato de registro del reclamo[69].

En el caso que la persona no haya completado su dirección o que ésta sea inexistente, la notificación se realiza en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad o Carné de Extranjería[70].

La notificación puede ser recibida por la persona que consignó el reclamo o por cualquier persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio[71].

En el caso de la notificación en la sede de la entidad, la persona tiene un plazo de treinta (30) días hábiles para recoger la respuesta, contados desde el día siguiente de vencido el plazo de atención.

Las notificaciones distintas a la respuesta, se efectúan al número de teléfono celular indicado por la persona en el formato de registro[72].

8. MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS

El Responsable del proceso de gestión de reclamos dirige y monitorea el cumplimiento de las condiciones, etapas y plazos de la gestión de reclamos en la entidad pública[73].

En caso la entidad pública cuente únicamente con el Libro de Reclamaciones en su versión física o cuente con un sistema informático propio o particular autorizado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, el Responsable del proceso de gestión de reclamos remite al Titular de la entidad, con copia a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, los reportes sobre la gestión de los reclamos en forma anual a fin de que dicha información sirva para su evaluación así como para la adopción de mejoras de la prestación de bienes y servicios brindados en el marco del proceso de mejora continua[74].

CONCLUSIÓN

La gestión de reclamos en las entidades públicas tiene por objeto garantizar y mejorar la prestación de servicios públicos a la colectividad en el sistema de modernización estatal, haciendo responsables de este proceso a las autoridades administrativas que se relacionan con los reclamos que presenten los ciudadanos en el Libro de reclamaciones; registro, atención, respuesta y notificación son etapas del proceso de gestión de reclamos en las entidades públicas.

REFERENCIAS

- Constitución Política del Perú (1993). Perú.
- Decreto Supremo 002-2019-SA (31 de enero de 2019). Aprueban Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras

---

[69] Cfr. Artículo 17 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[70] Cfr. Artículo 17 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[71] Cfr. Artículo 17 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[72] Cfr. Artículo 17 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[73] Cfr. Artículo 19 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú
[74] Cfr. Artículo 19 Decreto Supremo 007-2020-PCM, Perú

de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas. Perú.

- Decreto Supremo 007-2020-PCM (17 de enero de 2020). Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública. Perú.
- Decreto Supremo 030-2002-PCM (03 de mayo de 2002). Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Perú.
- Decreto Supremo 054-2018-PCM (18 de mayo de 2018). Decreto Supremo que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado. Perú.
- Decreto Supremo 123-2018-PCM (19 de diciembre de 2018). Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. Perú.
- Exposición de Motivos del Decreto Supremo que establece disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública (2020). Perú: Subsecretaría de Administración Pública.
- Ley 27658 (30 de enero de 2002). Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Perú.

Citar artículo

Pacori Cari, José María (2022). La gestión de reclamos en la administración pública. Etapas del proceso de gestión de reclamos en las entidades públicas. Revista Iuris Dictio Perú, Volumen V, Enero 2023, pp. 07-20. Lima, Perú: Editorial Legal Affairs.